

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Институт экономики и финансов

Кафедра экономической теории

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности
Р.Г. Минзаринов
« ____ » _____ 20__ г.
МП

ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Искусство ведения бизнес-переговоров

ФГОС ВПО третьего поколения

цикл ГСЭ

Направление 080100.62

Профили:

Экономика

«Бухгалтерский учет, анализ и аудит»

«Финансы и кредит»

«Налоги и налогообложение»

«Экономика труда»

«Экономика предприятий и организаций»

Квалификация (степень)

бакалавр

Принята на заседании кафедры экономической теории

(протокол № 7 от «23» мая 2012 г.)

Заведующий кафедрой Бодров О.Г.

Утверждена Учебно-методической комиссией института

(протокол № 11 от «31» января 2013 г.)

Председатель комиссии Хайруллин И.Г.

Казань 2013

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО третьего поколения.

Автор(ы): к.э.н., ст.преподаватель Иванова Н.В.

Рецензент(ы): д.э.н., профессор Губайдуллина Т.Н.
к.э.н., доцент Абсалямова С.Г.

1. Цели и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины – обучение студентов основам переговорного процесса, способам подготовки, ведения и оценивания результатов переговоров.

Дисциплина «Искусство ведения бизнес – переговоров» предусматривает решение следующих задач:

- освоение сущности переговоров, анализа их структуры, содержания;
- рассмотрение критериев различных типов переговоров, овладение приемами ведения и оценки результатов переговорного процесса в различных ситуациях.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Данная учебная дисциплина включена в раздел «Б1.ДВ2» цикла ГСЭ дисциплин и относится к дисциплине по выбору. Осваивается на первом курсе (2 семестр).

Изучению дисциплины «Искусство ведения бизнес-переговоров» предшествует освоение дисциплин: «История», «Иностранный язык», «Право».

Данная дисциплина способствует освоению следующих дисциплин: «Мировая экономика и международные экономические отношения», «Институциональная экономика», «Психология», «Теория игр», «Маркетинг».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате овладения программой бакалавры должны:

Знать:

- сущность переговоров, историю становления современных требований к переговорному процессу;
- строение переговоров;
- технологии и модели проведения конструктивных переговоров;

Уметь:

- определять типы переговоров, разрабатывать стратегию, тактику переговоров, использовать коммуникативные техники ведения переговоров, противостоять нарушениям переговорного процесса;

- осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор, анализ данных, необходимых для решения поставленных задач;

- представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчета, статьи;

- организовать выполнение конкретного порученного этапа работы; организовать работу малого коллектива, рабочей группы;

- применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетенции;

Владеть:

- навыками подготовительной работы, непосредственного проведения и анализа эффективности переговоров;

- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии;

- навыками литературной и деловой письменной и устной речи на русском языке, навыками публичной и научной речи;

- навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений.

Демонстрировать способность и готовность:

- выделять и организовывать все этапы переговорного процесса;

- применять стратегии и тактики переговоров, изученные коммуникативные техники в переговорной деятельности;

- проводить анализ результатов переговоров.

В результате освоения дисциплины формируются компетенции: ОК-1, ОК-6, ОК-7, ОК-9, ОК-10, ОК-11, ПК-9, ПК-11.

Общекультурные:

- владения культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения (ОК-1);
- способности логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, использовать стратегии и тактики, коммуникативные техники переговоров (ОК-6);
- готовности к кооперации, конструктивному общению с коллегами, работе в коллективе (ОК-7);
- способности к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства в области переговорной деятельности (ОК-9);
- способности критически оценивать свои достоинства и недостатки в области коммуникации, наметить пути и выбрать средства повышения эффективности проведения переговоров и устранения недостатков (ОК-10);
- осознания социальной значимости своей будущей профессии (ОК-11);

Профессиональные:

- способности, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет, необходимый для предстоящих переговоров, организовать и провести все этапы переговорного процесса с целью достижения конструктивного результата (ПК-9);
- способности организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта (ПК-11).

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Дневное отделение (в т.ч. на базе СПО)

Вид учебной работы	Всего часов/ зачетных единиц	Семестр 2
Аудиторные занятия (всего)	36/1	36/1
В том числе:		
Лекции	18	18
Практические занятия	18(8*)	18(8*)
Самостоятельная работа (всего)	36/1	36/1
В том числе: контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Форма итогового контроля	зачет	зачет
Общая трудоемкость час / зачетных единиц	72/2	72/2

** занятия в интерактивной форме*

Заочное отделение (с нормативным сроком обучения)

Вид учебной работы	Всего часов/ зачетных единиц	Курс 2
Аудиторные занятия (всего)	10	10
В том числе:		
Лекции	6	6
Практические занятия	4(2*)	4(2*)
Самостоятельная работа (всего)	58	58
В том числе: контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Форма итогового контроля - зачет	4	4
Общая трудоемкость час / зачетных единиц	72/2	72/2

** занятия в интерактивной форме*

Заочное отделение (на базе СПО)

Вид учебной работы	Всего часов/ зачетных единиц	Курс 2
Аудиторные занятия (всего)	6	6
В том числе:		
Лекции	4	4
Практические занятия	2*	2*
Самостоятельная работа (всего)	62	62
В том числе: контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Форма итогового контроля - зачет	4	4
Общая трудоемкость час / зачетных единиц	72/2	72/2

* занятия в интерактивной форме

4.2. Содержание дисциплины**Тема 1. Место и значение переговоров в современной жизни**

Экономические и социально-политические предпосылки усиления роли переговоров в современной жизни. Функции переговоров в общественно-политической жизни, сфере управления и бизнеса, быденной жизни. Актуальность проблематики переговоров в повышении эффективности управленческой деятельности.

История развития термина «переговоры». Отношение к переговорам в различные периоды истории. Современные представления о переговорах. Междисциплинарный характер проблематики переговоров.

Тема 2. Природа переговоров

Стратегия переговоров, тактика переговоров, переговорный стиль, конструктивные переговоры, наилучшая альтернатива основному соглашению. Направления в переговорных технологиях. Основные стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, конструктивный. Этапы проведения переговоров: подготовка, разъяснение рамок переговоров, начало, изложение

точек зрения и их обсуждение, выработка соглашения.

Тема 3. Типология переговоров

Проблема идентификации переговоров. Консультации, дискуссии, договоренности в структуре переговорного процесса. Критерии выделения различных типов переговоров. Типология переговоров по Л. Белландже. Практическое применение типологии для описания и анализа реальных переговоров, предвосхищения их результата, выработки рекомендаций для их корректировки. Способы интерактивного взаимодействия в процессе переговоров.

Тема 4. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров

Анализ интересов партнера и своих собственных. Разработка взаимовыгодных альтернатив. Продумывание стратегии. Продумывание аргументации, формы коммуникации. Продумывание тактики (мягкость в отношениях, твердость в достижении целей). Формулирование целей, продумывание соглашения и способов его достижения.

Тема 5. Проведение конструктивных переговоров

Разъяснение рамок переговоров. Начало переговоров: обозначение целей, согласование порядка проведения переговоров, «правил игры». Изложение точек зрения и их обсуждение: выяснение позиции партнера и стоящих за ней интересов; обоснование партнеру собственной позиции и интересов; поиск вариантов решения ситуации; выбор взаимоприемлемого предложения; обоснование выбора предложения. Выработка соглашения: детализация решения, подтверждения обязательств, согласование сроков. Последовательность действий, способа проверки результатов. Препятствия на пути к соглашению.

Тема 6. Коммуникативные техники ведения переговоров.

Противостояние уловкам

Виды уловок, с которыми можно столкнуться на пути к соглашению. Механизм развития доверия в процессе общения. Поведение, разрушающее доверие. Базовые коммуникативные техники, связанные с умением слушать и получать необходимую информацию от партнера, оставаясь в контакте с ним. Техника управления переговорами. Поведение, помогающее противостоять уловкам партнера. Способы самоконтроля в ситуации переговоров. Виды аргументации.

Тема 7. Специфика переговоров

Переговоры в процессе продаж. Понятие технологии продаж. Вопросы на выявление потребностей клиента, выясняющие, ведущие, «обходные» вопросы. Техника четырехуровневого погружения. Техника SHIN. Правила телефонных переговоров. Специфика вопросов на собеседовании при приеме на работу.

Тема 8. Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях

Понятие о национальных стилях ведения переговоров. Западная культура ведения переговоров: американский, французский, английский, немецкий, итальянский национальные стили. Восточная культура: китайский, японский, южно-корейский, арабский национальные стили ведения переговоров. Российские национальные особенности ведения переговорного процесса.

Тема 9. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе

Сущность, субъекты, виды медиации. Принципы медиации. Роли и функции медиатора. Модели поведения медиатора на переговорах. Поведение медиатора в основных фазах переговоров. Эффективность посредничества.

4.3. Структура дисциплины для дневной формы обучения (в т.ч. на базе СПО)

Наименование тем дисциплины	Виды учебной работы (час)			Всего (час)	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	СРС/ в т.ч. КСР		
1	2	3	4	5	6
1. Место и значение переговоров в современной жизни	2	2(1*)	4	8	Опрос. Дискуссия
2. Природа переговоров	2	2	4	8	Опрос
3. Типология переговоров	2	2	4	8	Опрос
4. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров	2	2	4	8	Опрос
5. Проведение конструктивных переговоров	2	2*	4/2	8	Деловая игра; Индивидуальные задания для КСР
6. Коммуникативные техники ведения переговоров. Противостояние уловкам	2	2(1*)	4/2	8	Опрос, психологические тренинги
7. Специфика переговоров	2	2*	4	8	Деловая игра
8. Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях	2	2	4/2	8	Опрос, индивидуальные задания для КСР

9. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе	2	2*	4	8	Деловая игра, контрольная работа по темам 1-9
Всего	18	18(8*)	36/6	72	

* занятия в интерактивной форме

Структура дисциплины для заочной формы обучения (с нормативным сроком обучения)

Наименование тем дисциплины	Виды учебной работы (час)			Всего (час)	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	СРС/ в т.ч. КСР		
1	2	3	4	5	6
1. Место и значение переговоров в современной жизни			8	8	Индивидуальные задания для СРС
2. Природа переговоров	2		6/2	8	Индивидуальные задания для КСР
3. Типология переговоров			8	8	Индивидуальные задания для СРС
4. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров			8	8	Индивидуальные задания для СРС
5. Проведение конструктивных переговоров	2	2(1*)	4/2	8	деловая игра, Индивидуальные задания для КСР
6. Коммуникативные техники ведения переговоров. Противостояние	2	2(1*)	4/2	8	психологические тренинги, индивидуальные задания для КСР

уловкам					
7. Специфика переговоров			8	8	Индивидуальные задания для СРС
8. Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях			8	8	Индивидуальные задания для СРС
9. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе			8	8	Индивидуальные задания для СРС
Всего	6	4(2*)	58/6	68	

** занятия в интерактивной форме*

Структура дисциплины для заочной формы обучения (на базе СПО)

Наименование тем дисциплины	Виды учебной работы (час)			Всего (час)	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	СРС/ в т.ч. КСР		
1	2	3	4	5	6
1. Место и значение переговоров в современной жизни			8	8	Индивидуальные задания для СРС
2. Природа переговоров	2		6/2	8	Индивидуальные задания для КСР
3. Типология переговоров			8	8	Индивидуальные задания для СРС
4. Процесс подготовки к проведению конструктивных переговоров			8	8	Индивидуальные задания для СРС

5. Проведение конструктивных переговоров	2	2*	4/2	8	Деловая игра, Индивидуальные задания для КСР
6. Коммуникативные техники ведения переговоров. Противостояние уловкам			8/2	8	Индивидуальные задания для КСР
7. Специфика переговоров			8	8	Индивидуальные задания для СРС
8. Международные переговоры. Специфика переговорного процесса в различных социокультурных условиях			6	6	Индивидуальные задания для СРС
9. Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе			6	6	Индивидуальные задания для СРС
Всего	4	2*	62/6	68	

** занятия в интерактивной форме*

5. Образовательные технологии

Освоение дисциплины «Искусство ведения бизнес-переговоров» предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: проведение деловых игр, психологических тренингов, дискуссий и др.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

6.1. Вопросы к зачету

1. История развития представлений о сущности и значении переговоров.
2. Место переговоров в современном мире.
3. Основные составляющие переговорного процесса.
4. Консультации, дискуссии и договоренности в структуре переговорного процесса.
5. Проблема выделения различных типов переговоров.
6. Основные типы переговоров.
7. Конфликтные переговоры.
8. Переговоры в духе сотрудничества.
9. Признаки конструктивных переговоров.
10. Вопросы и консультации в духе конструктивных переговоров.
11. Признаки неконструктивных переговоров.
12. Основные этапы ведения переговоров и их характеристика.
13. Способы интерактивного воздействия в ходе переговоров.
14. Характеристика переговоров «полемиического» типа.
15. Характеристика переговоров «с позиции силы».
16. Формы и приемы манипуляций во время переговоров.
17. Рациональные переговоры.
18. Оценка эффективности переговоров.
19. Приемы повышения эффективности переговоров.
20. Рекомендации по завершению деловых переговоров.
21. Обучение переговорам.

22. Западная культура ведения переговоров.
23. Восточный национальный стиль ведения переговоров.
24. Сущность, виды и принципы медиации.
25. Роль и функции медиатора в переговорном процессе.

6. 2. Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

6.3. Виды самостоятельной работы студентов, используемые по дисциплине

- изучение теоретического лекционного материала, основной и дополнительной литературы;
- подготовка к семинарам, контрольной работе;
- подготовка к деловым играм, психологическим тренингам, дискуссии;
- выполнение отдельных заданий и подготовка к их защите в рамках КСР (задания предусмотрены электронным образовательным ресурсом «Искусство ведения бизнес-переговоров» на базе LMS MOODLE);
- самостоятельное изучение тем, не рассматриваемых на лекциях и семинарах студентами заочной формы обучения, в соответствии со структурой (п.4.3) и содержанием дисциплины (п.4.2).

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Белланже Л. Переговоры. – СПб: Нева, 2002.
2. Караяни А.Г., Цветков В.Л. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: Учебное пособие/ А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. - Издательство: ЮНИТИ-ДАНА; Закон и право, 2011.

3. Логачев С. 101 совет по переговорам. – Издательство: Альпина Паблишерз, 2009.
4. Мастенбрук В. Переговоры. – Калуга: Институт социологии, 1993.
5. Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И. Манипуляции в деловых переговорах: Практика противодействия. - Изд.: Альпина Бизнес Букс, 2007.
6. Фишер Р. Переговоры без поражения: Гарвардский метод : пер. с англ. / Р. Фишер, У. Юри, Б. Паттон – М.: ЭКСМО , 2010.

б) дополнительная литература

1. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения. – М.:Альфа –М:ИНФРА-М, 2009.
2. Головина А.С. Деловые переговоры. Стратегия победы. – Спб.: Питер, 2007.
3. Иванникова Н.Н. Методы работы с трудными клиентами: Учебно-практическое пособие / Н.Н. Иванникова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»; Саратов: ООО «Анлейс», 2009.
4. Кеннеди Г. Переговоры: полный курс; пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2011.
5. Лебедева М.М. Технология ведения переговоров: учеб. пособие дл студентов Вузов. – М.: Аспект Пресс, 2010.
6. Мокшанцев Р.И. Психология рекламы. - Изд. Сибирское соглашение, ИНФРА-М, 2009.
7. Петровицкий В., Ходорнг А. Энкоды. Как договориться с кем угодно и о чем угодно. – М.: ЭКСМО, 2011
8. Самсонова Е.В. Танец продавца, или Нестандартный учебник по системным продажам. – СПб.: Питер, 2011.
9. Стародубцев В.Ф. Деловое взаимодействие: путь к успеху (проблемы

межкультурной коммуникации в сфере бизнеса и предпринимательства): Учеб. Пособие / В.Ф. Стародубцев. - М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2007.

10. У. Юри. Как преодолеть Нет. Переговоры в трудных ситуациях. – Изд.: Манн, Иванов и Фербер, ЭКСМО, 2012.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. <http://www.knigafund.ru>

2. Электронный образовательный ресурс «Искусство ведения бизнес-переговоров» [http: // edu.cnoir.ru/ course/view.php?id=650](http://edu.cnoir.ru/course/view.php?id=650)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- компьютерные классы с выходом в Интернет;
- доступ к современным информационным системам;
- аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения.